

みんなで さ さ あ 支え合う い ともに生きる とう きょう 東京へ



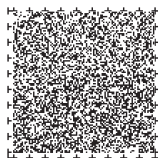
とうきょう と しょうがい しゃ り かい そく しん およ さ べつ かい しょう すい しん かん じょう れい
— 東京都障害者への理解促進及び差別解消の推進に関する条例 —

R6.4
かい てい ばん
改訂版



おたすけニャン

東京都



しょうがい り ゆう
障害を理由に

こま かな おも
困ったり、悲しい思いを

しなくてすむよう

とうきょう と へいせい ねん がつ
東京都では、平成30年10月に

じょうれい さだ
条例を定めました。

とうきょう と しょうがいしゃ り かいそくしんおよ
「東京都障害者への理解促進及び

さ べつかいしょう すいしん かん じょうれい
差別解消の推進に関する条例」です。

じょうれい もと
この条例に基づき

さま ざま とり くみ
様々な取組をしています。

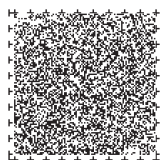


社会しゃかいの中なかに見受みうけられる差別さべつ

わたしたちの
まわりで
こんなことが
ありませんか？



▼おんせいコード「Uni-Voice」



専用せんようアプリなどで読みとると
内容ないようを音声おんせいで聞きくことができます。



そちらの
診察室の前で
お待ちになって

掲示板上に番号が
出たらお入り
ください。



人が
たくさん
いるわね



娘は人が
多いと苦しい
のでほかで
待つていて
よいですか？



今日は
あきらめ
ましよう

● 病院で...

でも
離れられると
順番がきても
わかりま
せんよ

ここにいて
ください



●アパートやマンション探しで…



アパートを
探して
るんですが

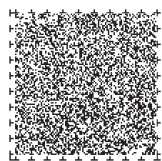
相談を

目が
ご不自由
です…

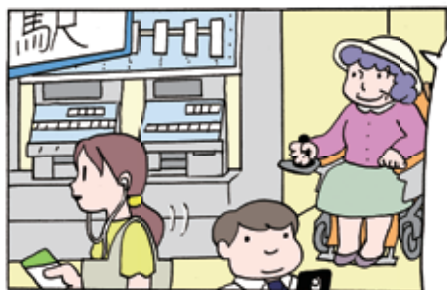
ええ
見えにくい
です

そういう方
の部屋は
ないん
ですよー

階段とか
危ない
ですし！
ふつうの
お部屋
では無理です…



● 駅えきで…



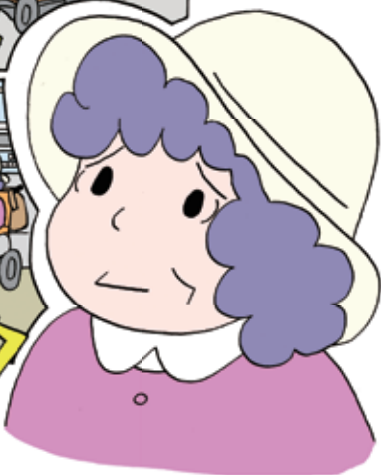
さあ 切符きっぷを買かって
おうちへ
帰かえりましょ



あっ
つかえて
届とどかないわ



だれか…



路上で…



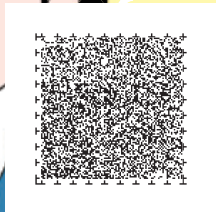
急いで
スマホ



わからないわ



わたしじゃ
だめよ



● スーパーのレジで…



ポイントカード…これかなあ



わかりません…



じゃあ… また今度

住所、電話番号を書いたら、新しいカードは渡せません。



次の方お待ちせしました。

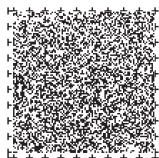


誰^{だれ}もがともに生きる社会^{しゃかい}を自^め指^ばして定^{さだ}めました

とう きょう と しょう がい しゃ
東京都障害者への
り かい そく しん およ
理解促進及び
さ べつ かい しょう すい しん
差別解消の推進に
かん じょう れい
関する条例



とう きょう すべ ひと
東京にいる全ての人が、
たが お互いに、その人らしさを認
め合^あいながら とともに生きる
しゃかい め ざ
社会を自指しています。



条例の3つのポイント

1

しょうがい りゆう さべつ
障害を理由とした差別をしてはいけません

ぎょうせい きかんとう じぎょうしゃ みせ
★行政機関等・事業者(お店など)は、
ふとう さべつてき とりあつか
「不当な差別的取扱い」をしてはいけません。

ふとう さべつてきとりあつか きんし
不当な差別的取扱いの禁止とは…

しょうがい ひと たい せいとう りゆう しょうがい りゆう
障害のある人に対して、正当な理由なく、障害を理由と
して、サービスの提供を拒否したり、サービスの提供に当
たって場所や時間帯を制限したり、障害のない人には付け
ない条件を付けることなどをしてはいけません。

れい こうつう しょうがい りゆう でんしゃ の
例 ・交通で…障害を理由として、バスや電車に乗るのを
ことわ
断ってはいけない。



ぎょうせい き かんとう じぎょうしゃ みせ
★行政機関等・事業者(お店など)は、
ごうりてきはいりよ ていきよう
「合理的配慮の提供」をしなければなりません。

ごうりてきはいりよ ていきよう
合理的配慮の提供とは…

しょうがい ひと しゃかい なか と のぞ
障害のある人から、社会の中にあるバリアを取り除いて
ほしいとの意思が示されたときに、負担が重すぎない範囲
で、その障害者本人にあった対応をすることです。

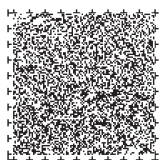
ごうりてきはいりよ ていきよう あ しょうがい ひと はな あ
合理的配慮の提供に当たっては、障害のある人と話し合
い、お互いに理解し合いながらともに対応案を検討するこ
とが重要です。

れい みせ しょうがいしゃ ほんにん ようぼう
例 ・お店で…障害者本人の要望を
う ひつだんたいおう
受けて、筆談対応など
をすること。



とうきょうと くに さきが とない じぎょうしゃ みせ
※ 東京都は、国に先駆けて、都内の事業者(お店など)に
ごうりてきはいりよ ていきよう ぎむ
よる「合理的配慮の提供」を義務としました。

れい わ ねん がつ いたち ほうかいせい に ほんじゅう
令和6年4月1日から、法改正により日本中どこでも、
じぎょうしゃ ごうりてきはいりよ ていきよう ぎむ
事業者による「合理的配慮の提供」は義務となりました。



事例の3つのポイント

2

こう いき し えん そう だん いん はい ち
広域支援相談員を配置しています

しょうがいしゃ かぞく じぎょうしゃ みせ
障害者やその家族、事業者(お店など)から
そうだん う
相談を受けています。



とうきょうとしょうがいしゃけんりようご とういきしえんそうだんいん
東京都障害者権利擁護センター(広域支援相談員)

でんわ
●電話：03-5320-4223 (平日午前9時～午後5時)

●FAX：03-5388-1413

●メールアドレス：syougaisyakenriyougou@
section.metro.tokyo.jp

そうだんうけつけ
●相談受付フォーム：

<https://logoform.jp/form/tmgform/261738>



お住まいの区市町村の相談窓口は、以下のとおり、東京都
福祉局のホームページからご覧いただけます。

とうきょうとふくしきょく しょうがいしゃ そうだんまどぐち
東京都福祉局 > 障害者 > 相談窓口 >

しょうがい りゆう さべつ かん そうだんまどぐち
障害を理由とする差別に関する相談窓口



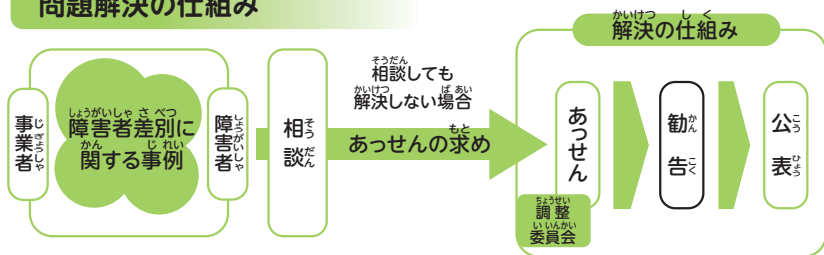
事例の3つのポイント

3

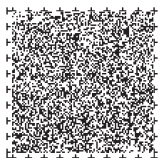
問題解決の仕組みがあります

広域支援相談員に相談しても、解決が難しい問題は調整委員会に相談することができます。調整委員会は事案に応じて、あっせん・勧告・公表を行います。

問題解決の仕組み



- あっせんとは、調整委員会がそれぞれの事情を聴いて解決を目指すことです。
- 勧告とは、東京都が事業者に対し、必要な対応を求めることです。
- 公表とは、特に悪質な事業者のことを、広く都民に知らせることです。



知っておきましょう

「社会的障壁と障害の社会モデル」

障害者が日ごろ、生活しにくいと思うことは、心や体の障害のみでなく、社会にも原因となるバリア(社会的障壁)があるという考えを「障害の社会モデル」といいます。

東京都では、この「障害の社会モデル」の考えで、条例を定めています。

さまざまなバリア

例えば、音声のみで、電車が止まったことを知らせても、聴覚障害のある人は分かりません。

掲示板を使って文字で伝えれば、聴覚障害のある人も分かります。

このようにバリアをなくすことで、誰もが暮らしやすくなります。

事故のため運転を見合わせております



障害の特性に応じて異なる手段や方法を確保

そのとき

わたしたちにできる

合理的配慮の提供



きょうも
今日も
ここんで
混んで
ますね

ヘルプ
マークを
つけた患者
さんだわ

東受付

なにか
お困り
ですか？

じつは
ひとご
人混みが…
にがて
苦手です
くるしい

いま
今あいている
部屋を使つて
ください。
スタッフが
お呼びします

順番を
ぬ
抜かされた？
かた
あの方も待つて
いるんですよ

あんしん
安心して
お待ち
ください

病院で…

● アパートやマンションを

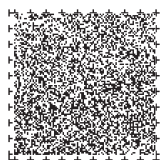
探^{さが}しているとき...



どう
ですか？
もっと拡大^{かくだい}
しましょう
か？



さっそく
お部屋^{へや}を
見^みますか？
チェックしたいことは
言^いってください
わたしが確認^{かえん}
します

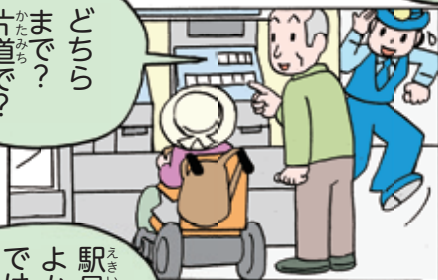


● 駅えきを利用りようしているとき…



お手伝い
しましう
か？

どちら
まで？
片道かたみちで？



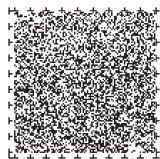
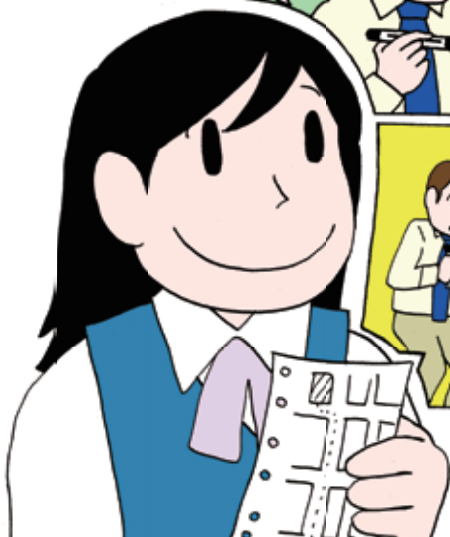
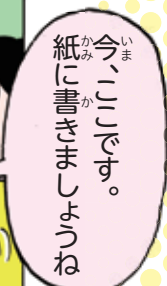
駅員えきいんさんだ
よかつた
ではお気きを
つけて



心こころづかい
ありがとう
ございます
あとは、
わたしが
ご案内あんない
いたします



● 道で迷ってしまふおき…



● スーパーのレジで…



ポイントカードを新しくしますか？

紙に名前、住所、電話番号を書いてほしいのですが…
何か分かるものとか…



ヘルプカード？

うらに電話番号が書いてあるわ！
お店から電話しますね



家族の了解をもらって、すこし代筆もしたから、
新しいカードが渡せたわ



「ヘルプマーク」

えんじょ 必要 えんじょ ひつよう ひつよう かの かの
援助が必要な方の
ためのマーク



えんじょ 必要 えんじょ はいりよ はいりよ ひつよう ひつよう
援助や配慮の必要なが
がいけん がいけん からわ からわ かな かな い い 方 かた の の た た め め
の外見からわからない方のた
のマークです。

み み っ っ 付 つ け け て て い い る る 方 かた を を み み け け
身みに付つけていいる方かたを見みかけ
たら たら せ せき き を を ゆ ゆ ず ず る る な な ど ど、お おも い い や や り り
席せきをゆゆずずるななど、思おもいいややり
の の あ あ る る 行 こう 動 どう を を お ねが い い し し ま ま す す。

「ヘルプカード」

こま こま
困ったときに
て て だ だ す す 手 て 助 だ け す を を 求 もと め め る る
手助けを求める
ためのカード

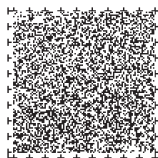
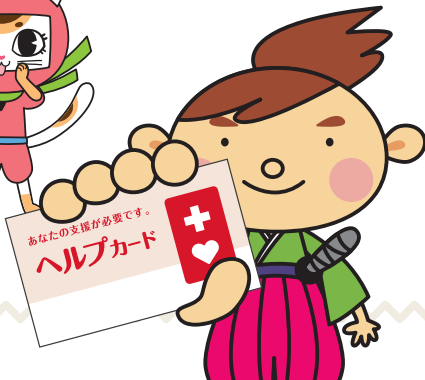


しょうがい しょうがい の の あ あ る る 方 かた な な ど ど が が、さい さい が が い い じ じ
障害のある方などが、災害時
に に じ じ ゅ じ ゅ じ ゅ じ せ せ い い か か つ つ な な か か こ こ ま ま
や日常生活の中で困ったとき、
し し ゅ じ ゅ じ ゅ じ ひと と て て だ だ す す 手 て 助 だ け す を を 求 もと め め る る た た
周囲の人に手助けを求めるた
め め の の カ か ー ー ド ど です す。

れん れん ら ら く く さ さ き き て て だ だ す す
連絡先や手助けしてほしいこ
と と な な ど ど が が 書 か いて いて あ あ り り ま ま す す。記 き 載 ざい 内 ない
などが書いてあります。記載内
よ よ う う そ そ し し え えん ね ねが い い し し ま ま す す。
容に沿った支援をお願いします。

と と あ あ せ せ き き とう とう き き ょ ょ う う と と ふ ふ く く し し ゃ や う う が が い い し し ゃ や し し く く す す い い し し ん ん ぶ ぶ き き か か く く か か
お問い合わせ先：東京都福祉局障害者施策推進部企画課
で で ん ん わ わ 電 でん 話 わ：03-5321-1111(内線33-241)

FAX：03-5388-1413



しょうがい ひと 障害のある人との コミュニケーションにあたって

★対応の基本

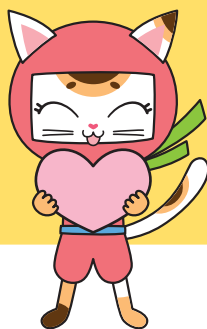
- ① 相手の人格を尊重し、尊厳を守り、相手の立場に立って対応します。
- ② 困っている方には進んで声をかけます。
- ③ コミュニケーションを大切に、柔軟な対応を心がけます。
- ④ 言葉遣いやプライバシーにも配慮します。

★障害のある人と接するための対話の手段

障害者本人にあった方法で話す必要があります。

コミュニケーションがうまくいかないときは、
見えていなかったり、聞こえていないで伝わっていない
ことはないか、言っている内容が理解できているか等、
相手の様子を確認し、例えば、筆談、手話、点字、
読み上げ、身振り、ゆっくり話す、分かりやすい表現に
置き換えることなどを検討しましょう。

そして、お互いのことを考えて理解するようにしましょう。



みんなで支え合うとともに生きる東京へ

東京都の障害者差別解消に向けた取組の紹介

●障害者差別解消法ハンドブック

障害者差別解消について、理解を深めることができます。



●障害者差別解消に関する事例集

合理的配慮の好事例集や、広域支援相談員が受けた相談事例集などを作成しています。



●ウェブサイト「ハートシティ東京」

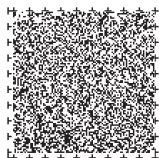
障害者のことやサポート方法、障害者差別・虐待の相談先を知ることができます。



東京都福祉局のホームページに掲載しています。

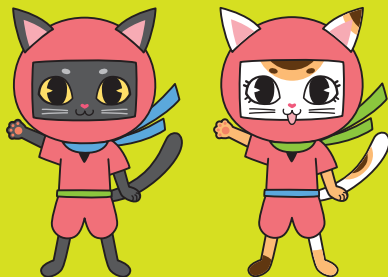


東京都福祉局 > 障害者 > 障害者施策 >
障害者差別解消と権利擁護 >
障害者差別解消に関する普及啓発



しょうがいしゃ たい しょうがい りゆう さべつ
障害者に対する障害を理由とした差別を
なくしていくためにはわたしひとり
しょうがい ひと し わ
障害のある人のことを「知らない・分からない」
とせず、理解することが大切です。

とうきょうと ささ あ
東京都は、これからも「みんなで支え合
い とうきょう めざ しょうがいしゃ さべつ かいしょう
ともに生きる東京」を目指し、障害者差別解消を
すいしん ふきゅう けいほつ と く
推進するため普及啓発などに取り組んでいきます。
いっしょ ぐたいき こうどう
一緒に具体的に行動していきましょう。



と あ さき
お問い合わせ先

とうきょうと ふくし きょくしょうがいしゃ し さくすいしん ぶ き かく か
東京都福祉局障害者施策推進部企画課

〒163-8001 とうきょうと しんじゅくにしんじゅくにちやうめ ばん ぐう
東京都新宿区西新宿二丁目8番1号

でんわ
電話：03-5320-4559(ダイヤルイン) FAX：03-5388-1413

れいわ げんなん がつほつごう れいわ げんなん がつないてい
令和元年9月発行、令和6年4月改訂

はつごう とうきょうと ふくし きょくしょうがいしゃ し さくすいしん ぶ き かく か
発行：東京都福祉局障害者施策推進部企画課

へんしゅう へんさく ぶんさく ぶんさく ぶんさく ぶんさく
編集・デザイン：株式会社ドゥ・アーバン 印刷：株式会社モモデザイン

いんぷろ びんごう びんごう びんごう
印刷物規格表 第一類 印刷番号 (5) 111